

门诊服务中采取人性化护理管理的作用价值

张龙苗 李 云 唐黛青

(桂林医学院附属医院 广西 桂林 541001)

【摘要】随着我国现代医学的不断发展与进步,我国的医疗资源得到了更加均衡的分配和充分的利用。门诊可以说是医疗工作的前线阵地,是一般患者就医时的第一窗口,面向社会大众,医院护理管理质量改进的一个重要方面便是提高门诊的服务质量。通过实施人性化护理管理,能够提升医院的整体业绩以及服务质量,是提高患者满意度的精髓所在。本文尝试对人性化护理的内涵进行分析,探讨人性化护理在门诊服务实践中存在的问题,提出相应的思考建议,以实现人性化护理的最大应用价值,供后续门诊部和相关人员进行参考。

【关键词】门诊服务;人性化护理;作用价值

The value of humanistic nursing management in outpatient service

Longmiao Zhang Yun Li Daiqing Tang

(Affiliated Hospital of Guilin Medical College, Guilin, Guangxi, 541001)

[Abstract] With the continuous development and progress of modern medicine in China, the medical resources in China have been more balanced distribution and full utilization. The outpatient service is the front line of Medical Work and the first window for the general patients to seek medical treatment. To improve the quality of hospital nursing management is an important aspect of improving the quality of outpatient service. Through the implementation of humanistic nursing management, can improve the overall performance of the hospital and quality of service, is the essence of improving patient satisfaction. This article tries to analyze the connotation of humanistic nursing, probe into the problems existing in the practice of humanistic nursing in out-patient service, and put forward corresponding thinking suggestions, so as to realize the maximum application value of humanistic nursing, for follow-up Outpatient Department and Related Personnel for reference.

[key words] outpatient service; humanistic nursing; functional value

门诊是患者进入医院就诊的第一扇窗口,是就医的第一个环节,体现出一所医院的服务质量和可信用度^[1]。门诊护理人员需要具备足够的专业素养、心理素质和道德品质,以面对一些突发情况。人性化护理模式是一种围绕患者,将患者作为中心的服务模式,能够有效提升门诊的服务水平,是满足患者服务需求最好的手段与方式。人性化护理注重以人为本,将患者、生命作为主题,将患者的感受体验放在第一位,使患者得到全方位专业的优质服务,是现代化护理发展的趋势,也是社会对护理工作提出的要求。

1 人性化护理的重要性

1.1 人性化护理是现代护理模式发展的必然结果

在护理事业发展的过程中,其发展方向是社会对护理的实际需求。在传统的护理模式中,护理人员关注的重点并不是患者,而是疾病本身,将医生各种医嘱作为护理的执行标准,完成对患者的基础护理,护理工作过分职能化。现阶段,将患者作为护理中心的护理模式在人们不断增加的护理需要中应运而生,对患者进行全面、综合的照顾,注重对患者的关怀,极大程度上拓宽了护理的视野,将护理工作提上了一个

新的层次。实际上,护理模式的不同发展阶段正是不同不利水平的体现,反映了人们生活不但提高的过程,是护理事业在历史长河的发展中产生的必然结果。人性化护理模式倡导将患者作为护理的中心,在此基础上对护理程序和管理制度进行设计、制定,是新时代下人文发展的继承,体现了对生命的尊重,对健康的关爱。

1.2 人性化护理是社会发展的必然要求

人性化护理从侧面反映出人们对人性的理解不断加深,与文明社会的距离不断缩短。现阶段,中国社会已经进入了服务的时代,护理行业也不例外,随着社会的不断发展,各大医院在硬件上合适相差甚微的情况下,要想提高市场竞争力,就必须在软件上下功夫,提高服务质量,获得人们的信任与社会的认可,由此可见,服务质量的好坏是决定一家医院能否在市场立足、发展的重要因素。护理专业体现出了丰富的人道精神,护理工作的根本目标是帮助患者更好、更快康复,对疾病的发生进行前瞻性的预防,减轻患者的身体和心理痛苦,同时,护理作为一门深含道德的专业,关怀、照顾患者是护理工作的目的。人性化护

理理念正体现出了对“人”的充分重视,可以说,人性化护理是现代发展的必然结果,也是护理行业中的最高境界^[2]。

2 人性化护理在门诊服务中存在的问题

实施人性化护理是现代化护理发展的要求,在护理中,护理人员将爱心、责任心传递给患者,充分满足患者的主观需求,促进患者身心健康。但人性化服务在实际的门诊服务运用中,仍存在较多的问题,通过分析发现主要为以下几个方面的内容:

2.1 护理人员匮乏,护理量大

目前,我国现有的护理人员与患者的比例严重不平衡,护理人员缺编严重,是限制护理行业发展的主要原因之一。随着医疗体制改革的不断深入,医疗事业单位在进行劳动制度改革时,大部分采取缩编政策,选择聘用临时护理人员,压缩人力资源成本,使得在编的护理人员数量进一步减少,致使每名护理人员工作量庞大且繁重。另外,患者需要支付的护理费用一般较低,与繁重的护理工作价值较为难以划等号,导致护理工作的价值进一步降低。庞大、繁重的工作,导致护理人员需要夜以继日地工作,频繁倒班,使得护理人员的精神压力加大。

2.2 护理服务质量较低,效率不高

首先,部分护理人员缺乏人性化护理意识,对护理工作不严谨,工作态度松懈。对患者的隐私保护不到位,在护理过程中只将注意力放在对疾病的护理上,从而忽略了对患者隐私的保护。其次,护理人员在进行护理操作时对相关事项未进行嘱托,导致护理工作未落实到实处。最后,临时护理人员缺乏专业的护理知识,心理护理工作未落到实处,减少了患者治愈的信心,不利于患者痊愈,在对家属进行相关护理指导时示范工作不到位,只是口头交代并未进行实际示范。

2.3 重视硬件,忽视软件

现阶段,我国的医疗护理服务质量远远落后于国际平均水平,其中的一个重要原因为:在医疗卫生事业的发展中,医院将关注点主要放在对硬件设施的建设上,却忽略了对人才的培养和服务质量的提高^[3]。目前,我国大部分医院的设施均十分完善。但是,在护理人员的工作能力、基本素养各方面,却远远落后于国际平均水平,该问题在我国的护理行业中一直是比较突出的问题,许多医院的设施齐全,医院美化程度高,绿化率高,但是其护理服务质量却差强人意。

3 实施人性化护理管理的思考建议

有效实施人性化护理所面临的难题不仅局限于上文所述,影响具体实施效果的因素较多,并且不同医

院之间且存在不同的差异。因此,在尽量减少投入的情况下,对有限的人力和物力资源进行有效地利用,提高护理人员的人性化护理水平,就需要从医院制度、护理措施、护理人员这三个方面入手。

3.1 完善医院制度

3.1.1 完善培训体系

对实习护理人员进行岗前培训,对工龄长、临床护理经验丰富的资深护士需加强其继续教育,不断更新其理论知识与服务技巧,以适应现代化的护理需要。培训的主要内容包括服务理念、仪容仪表、沟通技巧和规范守则等。另外,医院可以出台相应激励政策,通过提高薪资待遇、融入绩效考核等制度,吸引经验丰富、专业对口的高学历人员从事该行业^[4]。

3.1.2 完善责任制度

在的相关规定制度之上,建立责任制,分工明确,落实责任到人,对门诊护理人员的责任明确化、规范化,并保证奖惩制度的全面性、合理性。优化管理体系,保证在实际的工作中能够有规范的标准作为依靠,做好对制度落实工的监督工作,建立起一支专业的医护团队,提高医护人员对工作成果的自豪感,保证护理服务的质量。

3.2 提高护理质量的措施

3.2.1 培养主动服务意识

前来医院门诊就医的患者形形色色,来自不同的行业,患者的知识水平存在较大的差异,如何热情的对每一位患者进行接待是护理人员需要深思的问题。护理人员必须拥有敏感的感知能力,善于观察,在与患者的接触中对患者的性格和行为特点进行观察,维持良好的就医秩序。与此同时,护理人员在巡诊过程中,需要对患者的病情变化进行有效的观察,对前来就医患者的合理需求进行充分的满足,对患者的心理变化特点要有充分的掌握,根据患者的疾病类型指导并帮助患者选择合适的科室就诊,向患者进行相关就诊流程的讲解,对患者进行卫生和健康教育。

3.2.2 注意倾听患者需求

护理人员在门诊工作中,注意对患者的言语进行倾听,并且做出适当的反应,在工作允许的情况下,应将手中需要处理的事项暂时放下,表示对患者的充分尊重。在交流中,护理人员需要时刻保持微笑,用点头表示对患者言语的肯定。在门诊中医患纠纷事件时有发生,当遇到患者进行投诉的情况时,护理人员应当直面患者,了解患者投诉的原因,将患者引导至不影响医院正常工作的场所,采取相应的措施为患者解决问题。

3.2.3 掌握语言技巧

在工作中，护理人员需要掌握语言的技巧，重视对语言能力的学习和培养，使用专业和具有艺术性的语言处理工作中出现的问题。为了能够更好地与患者进行沟通，护理人员需要对普通话进行充分的掌握，特别是一些具有较强语言地域性的城市，更应加强对普通话的学习，做到能够运用普通话进行标准、流利的交谈，同时，护理人员还需要对本地的方言进行熟悉，正确运用自身的语言技巧，化解工作中的难题，说话尽量通俗易懂，促进与患者之间的沟通。通过语言将自己的专业知识向患者进行讲解，做好对患者的疾病介绍和健康教育。

3.2.4 优化就医环境

保持门诊大厅干净舒适，医护人员在接待患者时应面露微笑，轻声细语，在大厅内可以摆放绿色植物，营造温馨的气氛。在天气寒冷或者炎热时应当开启空调，保证大厅的温度适宜，在大厅内适当位置摆放座椅、饮水机及一次性纸杯，为患者及其家属提供休息的区域以及饮水，在分诊台内摆放轮椅或担架，以便行动不便的患者使用。

3.2.5 注重心理护理

门诊护理人员在面对患者及其家属时应当耐心，保持微笑，对急切想知道病情的患者及家属进行劝说并及时告知病情和后续治疗，稳定患者的情绪，帮助患者早日康复。同时，护理人员还需加强和患者之间的沟通，妥善处理人际关系，营造和谐的就医氛围，使患者倍感亲切。

3.3 提高护理人员专业水平

3.3.1 强化礼仪修养

护理人员在日常工作中需注意自身的仪容仪表，向患者展示端庄、文明的护理形象，给患者留下良好的印象，在着装方面，正确穿戴护士服、护士帽，展现护理人员“白衣天使”的形象，在行走、站立与坐时，需要符合护士的职业美。

3.3.2 加强职业培训

随着现代护理的不断发展，门诊护士需要与时俱进，接受继续教育，不可故步自封，需不断更新自身的理论知识^[5]。同时，医院还需对门诊护理人员专业的人性化护理培训，包括但不限于专业技能、道德素质和礼仪培训，定期进行实践和理论知识的培训，确

保护人员的具备高水平的护理能力，使护理人员对门诊的常规工作流程熟悉并精通，熟练掌握相关护理技术，对门诊常见疾病类型和症状进行熟记，以便为患者提供有效的咨询服务，做到主动接待、主动问候、主动提供帮助，以更加文明的形象服务患者，体现护理人员及门诊的专业性。

3.3.3 缓解护理人员工作压力

为了保持门诊护理人员拥有良好的工作心态和心理素质，医院需要加强对护理人员的人文关怀，优化轮休制度，对护理人员给予工作上的支持与引导，提高其对自己工作内容的认同，帮助护理人员实现自身价值。提高护理人员的薪资待遇。通过沟通交流了解护理人员产生压力的原因，为其提供积极、舒适的工作氛围，帮助护理人员释放压力。

4 结语

随着社会经济的不断发展，高质、高效的护理服务理念已经渗透到了各行各业之中，同时也为医疗护理行业带来的巨大的挑战。门诊作为医院的重要面貌体现。为了提高门诊的护理质量，降低医患纠纷发生率，赢得医疗市场，实施人性化护理是一项重要的举措。通过对门诊的发展前景进行分析可以发现，主动服务是其核心内容。作为医院形象的第一展示人，护理人员的一言一行都间接折射出医院的护理质量，护理人员需要与医院共同努力，不断提高门诊服务的质量，始终铭记健康所系，患者性命相托的重任。

参考文献：

- [1] 隆自菊. 人性化护理服务在门诊导诊中的应用效果分析 [J]. 中国社区医师, 2022, 38(13): 93-95
- [2] 金雪丽, 刘焕. 人性化服务模式在门诊护理管理中的效果分析 [J]. 中国卫生标准管理, 2022, 13(05): 191-195
- [3] 杨静伟. 人性化护理干预在社区门诊输液患者中的应用 [J]. 中国城乡企业卫生, 2022, 37(01): 196-197. DOI:10.16286/j.1003-5052.2022.01.085
- [4] 吴娜娜, 徐丽娟. 人性化与优质护理对门诊输液室患者的临床应用效果观察 [J]. 现代养生, 2022, 22(01): 60-62
- [5] 巢夏玲, 殷素芳. 人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的有效性研究 [J]. 名医, 2021(15): 173-174